



Droguiste

CFC



La peau sèche, un refroidissement soudain, un soin pour bébé, une invasion de mites dans l'armoire? Les droguistes sont à même de conseiller les clients dans les domaines de la santé, de la beauté, de l'alimentation et de l'entretien de la maison. Ils élaborent eux-mêmes de nombreux remèdes naturels, tels que tisanes, pommades et autres produits à base d'extraits de plantes.



CSFO Editions

Qualités requises

J'aime le contact avec la clientèle

Une droguerie est un espace de conseil et de vente: il est donc essentiel d'avoir du plaisir à accueillir les clients et d'être à l'écoute de leurs besoins, quelle que soit la demande.

Je suis fiable et j'ai le sens des responsabilités

La préparation de remèdes phytothérapeutiques ou le conditionnement de produits chimiques requiert un grand sens des responsabilités. Cela vaut aussi pour le conseil à la clientèle dans le cadre de l'automédication.

Je comprends rapidement

Bien conseiller un client demande de la vivacité d'esprit et la capacité de poser les bonnes questions. Les droguistes doivent constamment renouveler leurs connaissances, par exemple lorsque de nouveaux articles arrivent sur le marché.

J'ai une bonne résistance physique

Les droguistes sont tout le temps debout et les journées peuvent être longues et intenses. Le travail en laboratoire et la manutention des marchandises exigent aussi une bonne condition physique.

J'ai le sens de l'ordre et de la propreté

Chaque produit est rangé à un endroit défini, aussi bien au magasin que dans le stock, facilitant le travail des droguistes. Au laboratoire, des règles d'hygiène strictes doivent être respectées.

▼ Pour éviter tout contact avec la peau, les droguistes doivent se protéger avec des gants et des lunettes de protection lorsqu'ils manipulent des produits chimiques.



Environnement de travail

Les droguistes exercent leur activité dans des drogeries ou des pharmacies qui comptent des articles de droguerie dans leur assortiment. Les drogeries traditionnelles se situent plutôt dans les zones rurales, les enseignes généralistes ou mixtes plutôt en ville.

Autonomie et flexibilité

Les horaires de travail des droguistes correspondent aux heures d'ouverture des magasins. Ces professionnels travaillent les jours ouvrables, du lundi au samedi, et parfois aussi le soir et le dimanche (gares, aéroports, etc.). Les droguistes travaillent de manière autonome, que ce soit pour le conseil aux clients mais aussi pour la décoration du magasin et des vitrines.

Formation CFC

Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée

Durée

4 ans

Entreprise formatrice

Droguerie ou pharmacie proposant des articles de droguerie

Ecole professionnelle

Les apprentis et apprenties romands suivent les cours à Lausanne ou à Neuchâtel.

En Suisse alémanique, les cours se déroulent à Bâle, Berne, Coire, Lucerne, Saint-Gall, Soleure ou Zurich.

Les apprentis suivent 1 à 2 jours de cours par semaine. Les leçons portent sur: pharmacologie/pathophysiologie, phytothérapie/pharmacognosie, alimentation/médecine empirique/salutogénèse, biologie humaine, chimie/écologie/toxicologie, soins de beauté/hygiène/produits médicaux, gestion des marchandises, organisation de l'entreprise, identité professionnelle et environnement.

A cela s'ajoute l'enseignement de la culture générale, d'une 2^e langue nationale et du sport.

Cours interentreprises

Les cours interentreprises sont des journées de formation spécifiques qui permettent d'approfondir et de mettre en pratique certains sujets étudiés à l'école professionnelle. Ils durent 14 jours et sont répartis sur les quatre ans d'apprentissage.

Thèmes abordés: vente, organisation de l'entreprise, identité professionnelle et environnement, gestion des marchandises, fabrication de produits, promotion et publicité.

Titre délivré

Certificat fédéral de capacité (CFC) de droguiste

Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée (HES) en principe sans examen, selon la filière choisie.



Philippe Weber encaisse les achats de la cliente.

Le conseil est au cœur du métier de droguiste

Philippe Weber n'a pas encore tout à fait terminé sa formation, mais il exerce déjà son métier avec conviction et professionnalisme. Ce qu'il préfère, c'est le contact avec les clients.

Philippe Weber travaille dans une petite droguerie de village. Il s'active à mettre en rayon la marchandise qui vient d'être livrée: nourriture pour bébé, vitamines, lotions corporelles et médicaments. Les articles ont d'abord été enregistrés un à un dans l'ordinateur en scannant leurs codes-barres; le stock est ainsi à jour et aucun produit ne se perd. «En ce moment, c'est plutôt calme», constate le jeune homme. C'est mardi après-midi et la sonnette de la porte tinte à intervalles irréguliers. La plupart des clients savent exactement

ce qu'ils veulent. La dame qui vient d'arriver souhaite cependant obtenir un conseil pour soulager ses crampes d'estomac. Philippe Weber commence par déterminer précisément la nature de ses douleurs en posant des questions: «Avez-vous plutôt mal au niveau des intestins ou de l'estomac? Depuis combien de temps? Avez-vous d'autres douleurs?»

S'intéresser aux sciences naturelles

L'apprenti propose des remèdes qui tiennent compte non seulement des symptômes, mais aussi des préférences des clients – tisane pour les uns, homéopathie pour d'autres, ou médicaments classiques. Aujourd'hui, contre les crampes d'estomac, il prépare un mélange de fleurs de camomille, d'achillée et d'autres plantes médicinales. Il fait toutes ses préparations sur le moment, sans oublier de se désinfecter les mains



Philippe Weber
20 ans, droguiste CFC en 4^e année de formation, employé dans une droguerie de village

avant de franchir les portes du laboratoire.

Comme dans toutes les professions paramédicales, des connaissances solides et un intérêt pour des branches comme la biologie, la chimie et la naturopathie sont nécessaires.

«J'adore conseiller les gens et vendre», souligne Philippe Weber. Il estime que le conseil représente le cœur de son métier. «Mes parents dirigent une pharmacie avec un rayon droguerie; j'étais donc prédestiné à ce métier», explique-t-il en riant. «Je n'ai toutefois pas voulu me lancer les yeux fermés: au moment de choisir ma voie, j'ai fait des stages dans d'autres professions et finalement, ce qui m'a convaincu de devenir droguiste, c'est le contact qu'on a avec la clientèle.»

Derrière le comptoir, les articles fréquemment demandés se trouvent à portée de main.



Posséder un vaste savoir

Philippe Weber aime bien tester lui-même des pratiques alimentaires ou des produits nouveaux. Cela lui permet ensuite de mieux conseiller ses clients. Il doit se tenir informé en permanence. «Des petits pots pour bébé aux produits de maquillage, en passant par l'homéopathie, je dois tout connaître de nos produits et dois pouvoir répondre à toutes les questions», précise le jeune homme. Tout ce qui a trait à la médecine l'intéresse particulièrement. Une fois son CFC en poche, il aimerait passer sa maturité professionnelle puis se lancer dans des études dans une haute école.

Des préparations naturelles sur mesure

Un petit village de la Broye fribourgeoise abrite une droguerie connue loin à la ronde: celle-ci fournit ses clients en huiles essentielles, essences spagyriques ou encore teintures mères. Camille Müller connaît bien les différents produits à base d'extraits de plantes vendus à la droguerie.

Douleurs articulaires? Problèmes digestifs? Hypertension? «De plus en plus de gens se tournent vers les remèdes naturels pour se soigner», relève Camille Müller. La jeune femme, qui a effectué son apprentissage dans cette droguerie, a appris à connaître les plantes et leurs bienfaits, ainsi que les multiples usages de leurs principes actifs.

Préparations au laboratoire

Divers produits sont préparés dans le laboratoire annexé au magasin: il est équipé pour la fabrication de toutes sortes de pommades, tisanes et comprimés à base d'extraits de plantes. «Nous achetons les matières premières qui entrent dans la composition de nos produits, mais nos formules et nos dilutions sont faites maison», précise la droguiste. «Chaque composant est dosé à l'aide d'une balance qui enregistre les données de fabrication et les quantités utilisées. Cela permet de garder la traçabilité du produit fini. Je conditionne ensuite ces préparations en pots, en tubes ou en flacons, selon la nature du contenu. Puis je les contrôle et les étiquette, avant de les mettre en valeur au

Camille Müller moud des céréales sur le moment afin de garantir la fraîcheur du mélange.

magasin. Je m'assure aussi que les rayons sont pleins et je commande les articles manquants.» La jeune femme apprécie ce métier pour la variété de ses tâches.

Conseil personnalisé

«Les plantes peuvent être associées entre elles sous différentes formes: une tisane à base de thym viendra par exemple soutenir l'effet d'un mélange



Camille Müller

25 ans, droguiste CFC, employée dans une droguerie spécialisée en produits naturels



▲ Précision et respect des normes d'hygiène sont indispensables lors des préparations au laboratoire.

d'essences spagyriques composé de géranium du Cap, d'oignon et de droséra pour soulager un refroidissement», explique Camille Müller. «Bien cerner les besoins des clients est donc essentiel pour conseiller ceux-ci et leur proposer les bons produits.» Les mélanges personnalisés de tisanes ou d'essences de plantes sont aussi préparés directement au magasin.

Balades botaniques et ateliers

L'entreprise familiale qui emploie Camille Müller propose des conférences, des balades botaniques et des ateliers de fabrication de tisanes. «Je participe deux fois par année aux activités de la droguerie afin d'approfondir mes connaissances des plantes et de leurs propriétés», précise la jeune droguiste. De nombreuses possibilités de perfectionnement existent pour les droguistes. La jeune femme, pour sa part, souhaite se spécialiser dans le domaine de la spagyrie (extraction spécifique des principes actifs des plantes).



➤ Conseil et vente

Les droguistes connaissent tout l'éventail des produits commercialisés en droguerie et sont capables de fournir des conseils professionnels.



➤ Conseils beauté Soins, parfums ou maquillage: les droguistes conseillent les clients et réalisent sur demande des analyses de peau ou de cheveux.



➤ Commande d'articles L'assortiment doit toujours être aussi complet que possible. Il faut donc quotidiennement faire des commandes et enregistrer les articles dans le système électronique.



➤ Fabrication de produits Les tisanes, granules homéopathiques, pommades et autres produits sur mesure sont préparés au laboratoire.



➤ Traçabilité Chaque ingrédient utilisé dans les préparations maison est enregistré avec son numéro de lot.



➤ Conditionnement et étiquetage Les préparations maison sont conditionnées puis munies d'une étiquette comprenant diverses informations sur le produit.



Marché du travail

Chaque année, environ 220 jeunes terminent une formation professionnelle initiale de droguiste. Dans certaines régions, il y a plus de demande que de places d'apprentissage offertes. Les candidates et candidats doivent donc faire preuve de flexibilité. En règle générale, les titulaires du CFC trouvent un emploi facilement. Les compétences des droguistes sont également recherchées dans d'autres secteurs de la santé, notamment par les caisses maladie et les entreprises pharmaceutiques. Des cours internes à l'association professionnelle permettent d'accéder rapidement à la fonction de suppléant-e du gérant ou de la gérante. Pour gérer sa propre droguerie, il faut être au bénéfice du titre de droguiste ES.

Commerce mixtes en augmentation

À ce jour, la Suisse compte 500 drogueries. Il y en a moins en Suisse romande qu'en Suisse alémanique, mais elles sont plus spécialisées. Ces dernières années, les fusions de pharmacies et de drogueries ont été nombreuses pour faire face à la concurrence de la grande distribution et de la vente en ligne. Les drogueries traditionnelles se démarquent surtout par leurs prestations de conseil. Elles offrent à la clientèle un service personnalisé.

Adresses utiles

www.orientation.ch, pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

www.drogistenverband.ch, Association suisse des droguistes (ASD)

www.ladroguerie.ch, Association romande des droguistes (ARD)

www.orientation.ch/salaire, informations sur les salaires

▼ Les drogueries proposent également un assortiment de produits utiles à la maison.



Formation continue

Quelques possibilités après le CFC:

Cours: offres proposées par les associations professionnelles, les institutions de formation ou les fournisseurs dans divers domaines comme la pharmacologie, la phytothérapie, l'allopathie, l'homéopathie, la nutrition

Diplôme d'association ou de branche: suppléant-e (pharmacologie), conseiller-e en naturopathie, nutritionniste spécialisé-e en substances vitales, délégué-e médical-e SHQA

Brevet fédéral (BF): assistant-e de gestion en pharmacie, spécialiste du commerce de détail, spécialiste pharmaceutique

Diplôme fédéral (DF): manager en commerce de détail, chef-fe de vente

Ecole supérieure (ES): droguiste

Haute école spécialisée (HES): bachelor en technologies du vivant (biotechnologie ou technologie alimentaire), en nutrition et diététique



Délégué médical, déléguéée médicale SHQA

Les délégués médicaux représentent une entreprise pharmaceutique, un fournisseur ou une marque. Ils informent les pharmacies, les drogueries, les cabinets médicaux ou les hôpitaux sur la gamme de leurs produits et leur présentent les nouveautés en leur fournissant des conseils compétents. Les droguistes ayant de l'expérience professionnelle peuvent obtenir le certificat SHQA. Il est conseillé de suivre un cours de préparation à l'examen.

Droguiste ES

Après deux ans d'expérience professionnelle (ou un an avec une maturité professionnelle), les droguistes CFC peuvent se former à l'Ecole supérieure de droguerie à Neuchâtel. La formation de droguiste ES est bilingue français-allemand et dure deux ans à plein temps. Elle permet aux droguistes de gérer leur propre droguerie. La formation ouvre également à différentes possibilités de carrière, par exemple dans l'industrie ou le commerce de détail.

Impressum

1^{re} édition 2019. © 2019 CSFO, Berne.
Tous droits réservés.

Editor:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO
CSFO Editions, www.csfo.ch, editions@csfo.ch
Le CSFO est une institution de la CDIP.

Enquête et rédaction: Tanja Seufert, Zurich;
Corinne Vuitel, CSFO **Traduction:** Service linguistique de la Fondation CH **Relecture:** Elisabeth von Grünigen, Marie-Noëlle Hofmann, ASD; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges **Photos:** Maurice Gruenig, Zurich;

Thierry Porchet, Yvonand; Dominique Meienberg, Zurich; Adobe Stock **Graphisme:** Eclipse Studios, Schaffhouse **Mise en page et impression:** Haller+Jenzer, Berthoud

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° d'article: FE2-3120 (1 exemplaire), FB2-3120 (paquet de 50 exemplaires). Ce dépliant est également disponible en allemand.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.